

Relatório Semestral Ouvidoria

1º Semestre | 2025



63 milhões de contas

Este documento foi elaborado em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, a Resolução BCB nº 28/2020, Resolução BCB nº 368 de 25/1/2024 e a Resolução CVM nº 43/2021.

Este relatório apresenta os resultados da **Ouvidoria do PicPay** referente ao primeiro semestre de 2025, detalhando sua estrutura de funcionamento e evidenciando seu papel estratégico no acolhimento e tratamento das manifestações recebidas por meio do número **0800 025 2000** e dos demais canais oficiais divulgados em nosso site. Além da análise quantitativa, destacamos a atuação da Ouvidoria na identificação de causas raízes e no encaminhamento de oportunidades de melhoria e correções relacionadas aos nossos produtos, serviços e atendimentos, assegurando o cumprimento das atribuições que nos competem.

Neste semestre, a Ouvidoria concentrou seus esforços no acompanhamento das reclamações recebidas por meio dos nossos canais telefônicos, digitais e nas plataformas divulgadas por órgãos reguladores e de defesa dos direitos do consumidor. Atuamos em parceria com as áreas de Negócio responsáveis pelos maiores volumes, realizando o mapeamento das demandas, construindo análises detalhadas (Raio-X) e desdobrando os achados em diversas ações corretivas e preventivas. Para o próximo semestre, a expectativa é mensurar a efetividade dessas iniciativas por meio do monitoramento das novas entradas e da evolução dos nossos indicadores internos e reputacionais.



PicPay

- Ouvidoria
- Indicadores de Ouvidoria
- Indicadores de RDR | BACEN
- Indicadores de Consumidor.gov
- Indicadores de PROCON
- Indicadores de Atendimento
- Indicadores do PicPay Bank - Banco Múltiplo S.A
- Governança Corporativa
- Canais de Atendimento
- Considerações Finais

Desde o início da nossa história, somos pioneiros no mercado financeiro: **fomos o primeiro a lançar transações instantâneas entre pessoas e a utilizar QR Code, oito anos antes do surgimento do Pix.**

Em 2024 continuamos focados em inovação passando a ter todos os atendimentos no aplicativo PicPay por meio de conversa via IA generativa.

A IA proporciona respostas precisas sobre produtos e serviços, com informações atualizadas pelo time de experiência do usuário. Além disso, a IA aprende com o comportamento do cliente, oferecendo suporte personalizado e contextualizado.

Desde a implantação o PicPay registrou um aumento de 45 pontos no Net Promoter Score (NPS) após utilizar a inteligência artificial (IA) generativa no atendimento ao cliente. Essa conquista reflete o compromisso da companhia em oferecer um serviço eficiente, personalizado e resolutivo, aproveitando ao máximo as tecnologias avançadas.

Em 2025, seguimos impulsionando a inovação e colocando a tecnologia a serviço do que mais importa: as pessoas. No PicPay, ampliamos constantemente nosso ecossistema com soluções inteligentes, e agora também exploramos o potencial da **inteligência artificial generativa (GenAI)** para transformar nossas campanhas de marketing, tornando cada interação mais relevante, personalizada e eficiente.

Com o avanço da regulação do mercado de **Criptoativos** no Brasil e a demandas crescente dos nossos usuários, neste mesmo ano o PicPay retomou a operação de criptoativos. Esta volta marca uma nova etapa na estratégia digital da companhia e reforça sua visão de longo prazo no setor. Por fim, acompanhando os avanços promovidos pelo Banco Central do Brasil, em junho de 2025 o PicPay passou a oferecer o **Pix Automático** diretamente no aplicativo, pelo menu Pix, com uma interface simples e intuitiva. A funcionalidade traz benefícios como maior controle financeiro, segurança, agilidade, transparência e praticidade na gestão dos pagamentos.



O PicPay está entre os maiores bancos digitais do Brasil



Somos campeões!



PicPay foi reconhecido como o melhor **Banco Digital no Prêmio iBest 2024**, destacando sua inovação, simplicidade e foco no cliente, pelo voto popular.



PicPay também venceu no **Prêmio Reclame Aqui** em duas categorias: "Pagamentos Online" e "Empréstimos Online", destacando excelência no atendimento ao cliente.



Ranking Melhores Serviços Estadão: No mesmo ano, fomos escolhidos como uma dos melhores bancos digitais neste ranking. A votação popular destacou nossa capacidade de atender às necessidades dos consumidores com excelência.

Esses reconhecimentos reforçam a posição da companhia entre os principais players do mercado financeiro, destacando sua missão de **transformar a vida financeira de milhões de brasileiros**.

Ouvidoria

A **Ouvidoria do PicPay** atua como a última instância para as demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não foram resolvidas pelos canais de atendimento primário da instituição.

Nossa missão é ser um canal de comunicação entre o cliente e a instituição, assegurando um atendimento transparente, claro, imparcial e pautado na responsabilidade.

O nosso principal papel é atuar de forma preventiva na causa raiz de cada uma das reclamações para mitigar o risco de judicialização das demandas.

Nossas atribuições envolvem o atendimento e registro das manifestações, a entrega de respostas conclusivas dentro dos prazos regulamentares e a geração de insights para aprimoramento contínuo de processos, políticas e produtos, com base na análise das informações coletadas ao longo da atuação da Ouvidoria.

Nosso objetivo é reforçar os valores que norteiam a cultura do PicPay: **Atitude de Dono, Franqueza, Determinação, Simplicidade, Disponibilidade, Disciplina e Humildade**, por meio de um atendimento que oferece acolhimento, mediação de conflitos e soluções definitivas para as reclamações.

No primeiro semestre de 2025, **registramos um total de 43.613 protocolos** originados dos nossos canais internos e externos, cujas distribuições mensais são detalhadas a seguir:

Ouvidoria
13.668 (31%)

RDR | BACEN
13.419 (31%)

Consumidor.GOV
10.040 (23%)

PROCON
6.486 (15%)





Resultados

- Neste relatório, você vai encontrar informações das empresas:
- PicPay Bank - Banco Múltiplo S.A
 - PicPay Instituição de Pagamento S.A
 - PicPay Invest Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda
 - Crednovo Sociedade de Empréstimo Entre Pessoas S.A

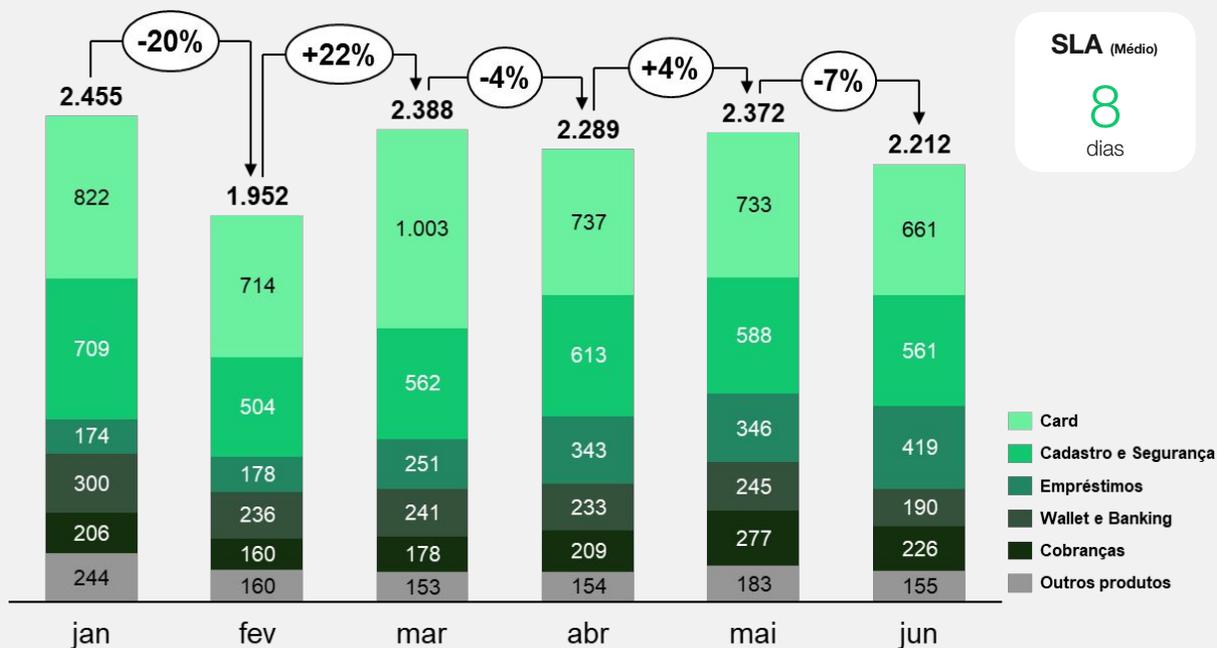


Indicadores de Ouvidoria



No gráfico a seguir, destacamos que, no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **13.668 protocolos**, sendo 5.284 atendimentos via Ouvidoria Fone (39%) e 8.384 por meio do Formulário Web (61%). Também apresentamos os principais motivos de contato apontados pelos clientes durante suas interações no período.

Com base nessa análise e em indicadores complementares, realizamos uma avaliação aprofundada que resultou em investimentos financeiros e na implementação de ações estratégicas voltadas à melhoria contínua deste canal. As iniciativas priorizaram a ampliação do acesso dos clientes, a adoção de critérios de elegibilidade mais amplos, a melhoria dos indicadores de qualidade, como nível de serviço e pesquisa de satisfação, além de ajustes nos processos internos, com foco na resolução efetiva das causas das reclamações.

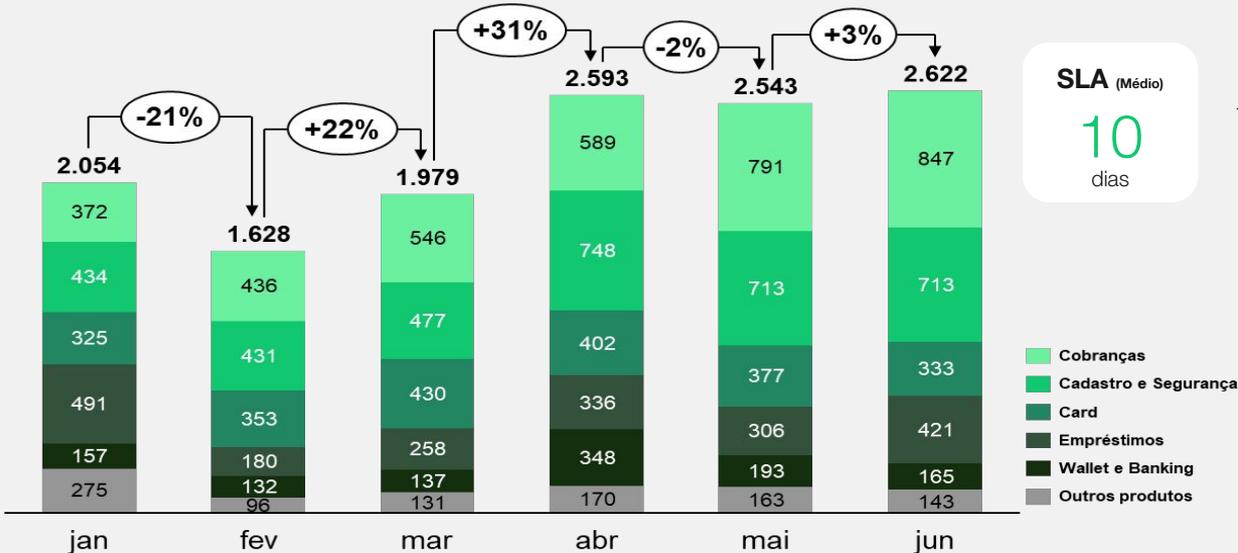


Indicadores de RDR | BACEN

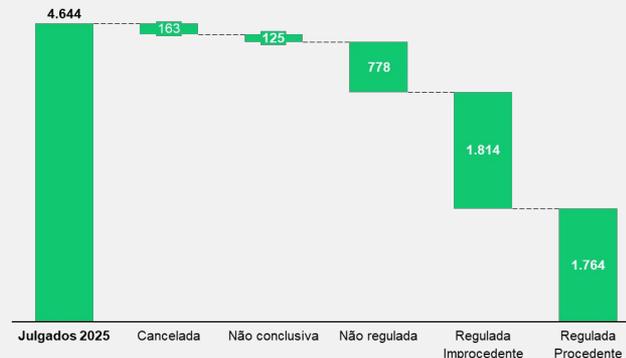


No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **13.419 protocolos**, cadastrados no sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR). É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Seguimos com o monitoramento das demandas neste canal e, para assegurar o atendimento dentro dos prazos regulatórios, realizamos a adequação do quadro operacional, inclusive com a contratação de especialistas, e avançamos com o fortalecimento dos fóruns internos para o direcionamento dos planos de ação e a mitigação dos riscos de novas entradas. Também aprimoramos minutas e automações para facilitar o acesso do cliente ao parecer final. Além disso, intensificamos o relacionamento com o DEATI por meio de encontros presenciais e virtuais regulares.



Classificação Bacen

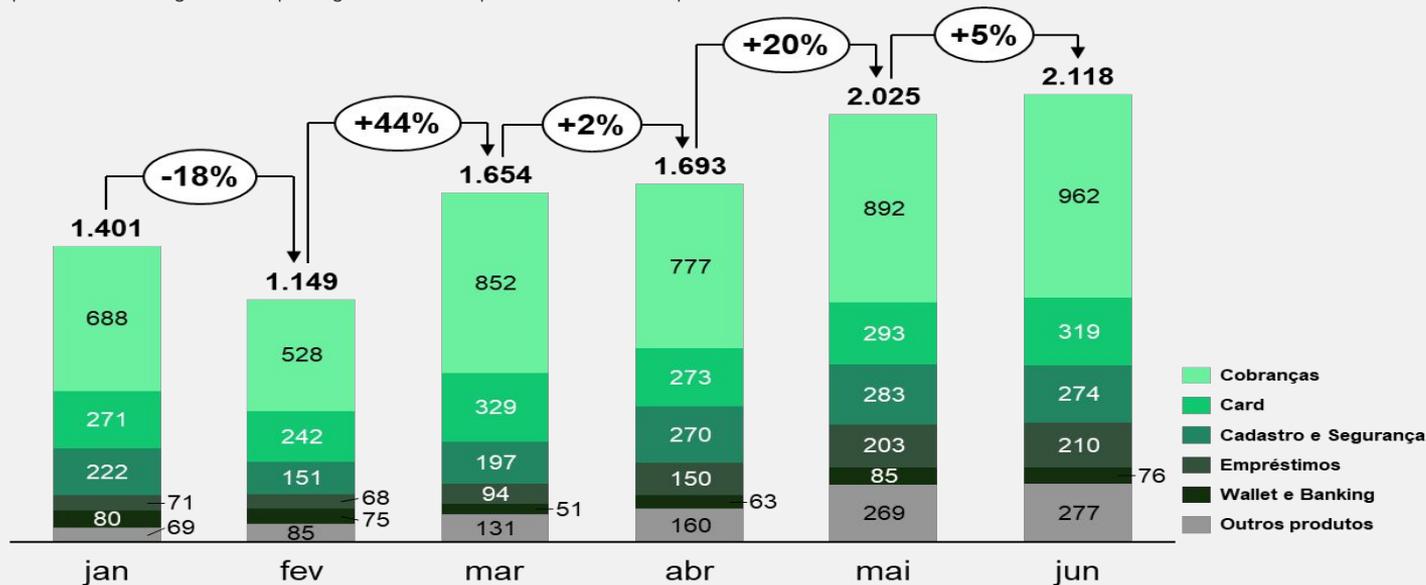


Indicadores de Consumidor.GOV



Destacamos que, no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **10.040 protocolos**, no Consumidor.gov.br que é uma plataforma pública que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.

Continuamos empenhados na melhoria contínua das nossas estruturas internas de atendimento, com foco no aprimoramento dos principais indicadores: *índice de solução*, *nota de satisfação* e *tempo de resposta ao cliente*. Além disso, atuamos de forma ativa em Comissões de Ouvidorias organizadas por associações do Mercado Financeiro, contribuindo para discussões relevantes e promovendo o fortalecimento da relação com os clientes. Nosso compromisso é assegurar que cada cliente tenha facilidade para encontrar respostas confiáveis sobre sua conta, seu histórico financeiro e sobre os procedimentos regulatórios que seguimos com responsabilidade e transparência.



Tempo médio de resposta

8 dias

Índice de Solução
79%

Satisfação com o Atendimento

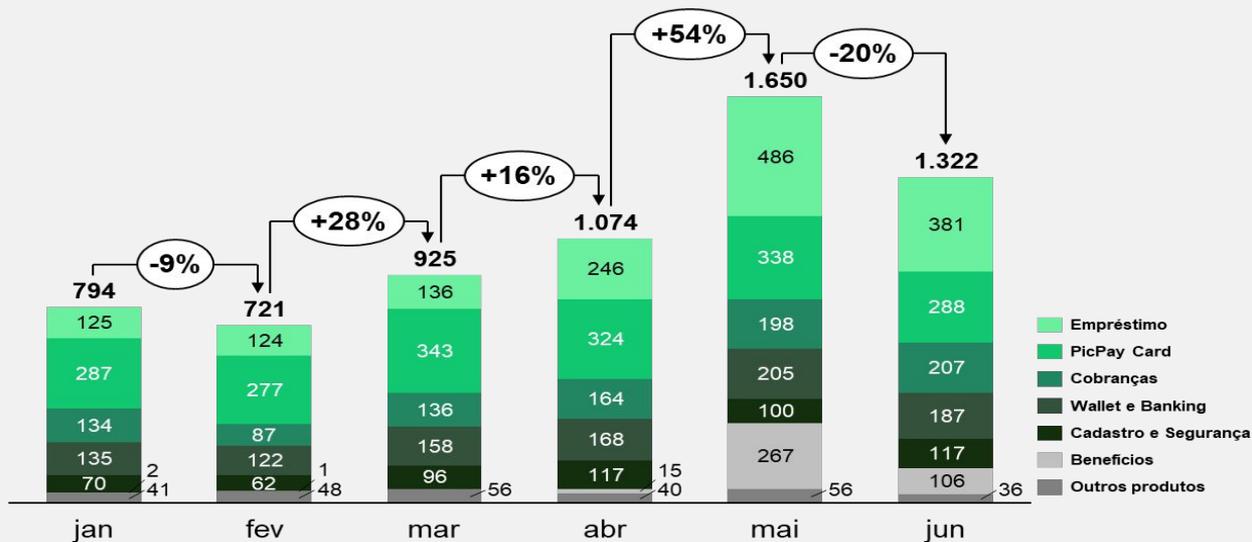
2

Indicadores de PROCON

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **6.486 protocolos**, sendo 80% originados pela CIP e 20% pela TNF.

Cabe destacar o papel do PROCON, órgão responsável pela defesa dos direitos do consumidor no Brasil, cuja atuação visa assegurar que as relações de consumo ocorram de forma justa e em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), por meio de ações como orientação ao público, recebimento de reclamações e fiscalização das práticas adotadas pelas empresas.

Neste período, o PicPay priorizou iniciativas de aproximação com os principais Procons Municipais e Estaduais, especialmente aqueles com maior volume de demandas, por meio da participação em reuniões setoriais e eventos promovidos por associações do setor financeiro. Esses encontros viabilizaram o mapeamento de oportunidades de melhoria, o alinhamento de boas práticas e a definição de ações institucionais voltadas à promoção da transparência e ao fortalecimento da experiência do cliente.



Indicadores de Atendimento

Tempo médio de atendimento

No primeiro semestre de 2025, em cumprimento a Resolução CMN nº 4.860/2020 e a Resolução BCB nº 28/2020, a Ouvidoria atendeu todas as solicitações em um tempo médio de 10 dias úteis.

Dentre os **37.127 protocolos** recebidos (exceto PROCON*), 86% foram resolvidos dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis e **26% em até 7 dias úteis**.

* Os prazos para solução de demandas no PROCON podem variar conforme as diretrizes e procedimentos adotados por cada unidade do órgão.

Tempo de Resposta

A Ouvidoria, em colaboração com as áreas de negócios e suporte do PicPay, trabalha para oferecer respostas satisfatórias às solicitações dos nossos usuários

86% dos **37.127** protocolos registrados pela Ouvidoria foram resolvidos em até 10 dias úteis

Qualidade do Atendimento

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, realizamos o disparo de pesquisa de satisfação aos clientes e usuários após o envio da resposta conclusiva, com o objetivo de permitir a avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

No primeiro semestre de 2025, registramos média de 2,25 para a qualidade do atendimento e 2,12 para a solução apresentada.

Pesquisa de Satisfação

Através dessa pesquisa, a Ouvidoria consegue captar a percepção dos clientes. A pesquisa usa uma metodologia na qual permite o cliente avaliar o atendimento com notas de 1 a 5.

Qualidade do Atendimento

Nota média
2,25

Satisfação com a Solução

Nota média
2,12

Indicadores do PicPay Bank

Em conformidade com o artigo 9º da Resolução CVM 43/21, apresentamos a volumetria dos casos relacionados ao PicPay Bank - Banco Múltiplo S.A. registrada no primeiro semestre de 2025. Esses dados estão consolidados nas informações deste relatório.

Nos gráficos a seguir, apresentamos que a Ouvidoria registrou **5.976** protocolos, distribuídos entre os canais da Ouvidoria, Consumidor.gov e RDR|BACEN.

Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento

Em conformidade com o artigo 17 da Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, após a conclusão das manifestações registradas para o **PicPay Bank - Banco Múltiplo S.A.**, enviamos uma pesquisa de satisfação para que os nossos clientes avaliem o atendimento oferecido pela Ouvidoria.

Em relação ao primeiro semestre de 2025, observamos um aumento de 0,32 na qualidade do atendimento e de 0,33 na satisfação com a solução.

Pesquisa de Satisfação PicPay Bank

Qualidade do Atendimento

1,65

Avaliação de 1 a 5

Satisfação com a Solução

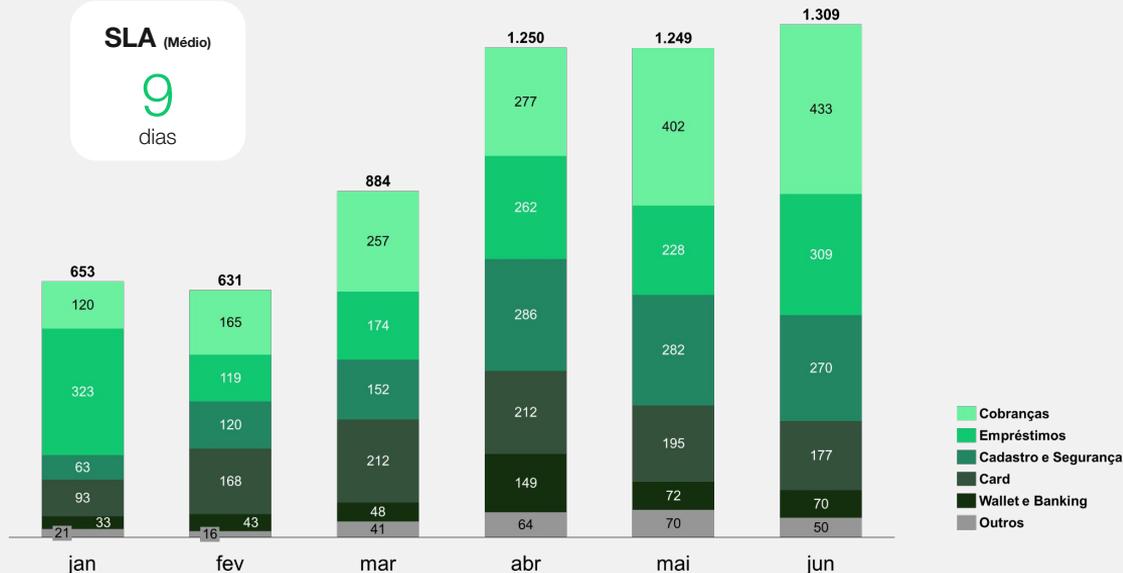
1,50

Avaliação de 1 a 5

SLA (Médio)

9

dias



Com o objetivo de fortalecer a governança corporativa e aprimorar a experiência dos usuários, a Ouvidoria desempenha um papel ativo nas discussões normativas, participando regularmente das seguintes agendas:



Reunião Executivas: Mensalmente, a Ouvidoria informa à Diretoria o número total de reclamações atendidas pela área no canal regulatório. O intuito é fornecer dados quantitativos e qualitativos, além de avaliar as ações de melhoria para reduzir o volume de reclamações e aprimorar a posição da instituição nesse ranking.



Relacionamento com o Banco Central do Brasil: Mantemos um diálogo com a Gerência Técnica do Banco Central, responsável pelo monitoramento das demandas registradas na plataforma do RDR/SISCAP. Esses encontros têm como objetivo analisar o volume de demandas, identificar as áreas problemáticas e discutir as recomendações propostas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos.



Comitê de Auditoria: Semestralmente, apresentamos à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada o Relatório da Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos.



Fórum de Qualidade: Mensalmente, a Ouvidoria, Jurídico Contencioso e Customer Experience, apresentam o volume de reclamações recebidas no período anterior, identificando os principais pontos de insatisfação, a jornada de atendimento e os produtos envolvidos, além de destacar a voz do cliente e as causas raiz. Nesse fórum, os executivos responsáveis pelas BUs desdobram os planos de ação e apresentam atualizações periódicas sobre as iniciativas mapeadas.



Comissão de Ouvidoria - ABBC: Nesta comissão, são acompanhadas, avaliadas e encaminhadas mensalmente as demandas e reclamações registradas pelos clientes junto aos órgãos públicos de defesa do consumidor e às Ouvidorias das instituições financeiras



Comissão de Ouvidoria - Zetta: Mensalmente, a Ouvidoria do PicPay participa desses encontros, nos quais são discutidos temas relacionados ao setor bancário, assim como o papel da Ouvidoria no atendimento ao cliente, atuando como mediadora de conflitos e buscando soluções eficazes para as manifestações recebidas.



Fórum de produtos: Semanalmente, a Ouvidoria participa deste fórum, que é um espaço dedicado à apresentação de novos produtos ou alterações em serviços conduzidas pelas áreas de Negócio. O encontro conta com a participação integrada de áreas como Compliance, Jurídico, Contábil, Tecnologia, Segurança da Informação, Auditoria Interna, Privacidade de Dados, Regulatório, Riscos Operacionais e Customer Experience. O objetivo é avaliar, de forma colaborativa, os impactos das iniciativas tanto para os clientes quanto para as áreas internas envolvidas. Cada área técnica é responsável por estabelecer condicionantes mínimas que assegurem o lançamento de produtos com o menor risco possível sob as perspectivas reputacional, regulatória e de experiência do cliente.



Relacionamento com os PROCON's Estaduais e Municipais Brasileiros: Participação ativa em Reuniões Setoriais, em parceria com associações representativas do mercado financeiro, fortalece a gestão estratégica do relacionamento com os PROCONs — órgãos de defesa do consumidor presentes nos âmbitos estadual e municipal. Para a Ouvidoria, esse relacionamento contribui significativamente para o mapeamento de oportunidades de melhoria, redução de riscos reputacionais, alinhamento de práticas com as diretrizes legais e regulatórias, além do aprimoramento contínuo da experiência do cliente no setor financeiro.

Em cumprimento às atribuições da Ouvidoria do PicPay, atuamos de forma estratégica no aprimoramento contínuo de processos, produtos e atendimento. Esse trabalho é fundamentado na análise estruturada das reclamações recebidas, no monitoramento de indicadores e na escuta ativa realizada por meio do nosso canal 0800.

A partir da identificação de causas recorrentes e da realização de estudos específicos, elaboramos diretrizes e recomendações para melhorias que abrangem produtos, serviços e fluxos de atendimento. Essas recomendações são conduzidas em parceria com as áreas de negócio e suporte, garantindo a implementação de ações corretivas e preventivas.

Por meio do acompanhamento sistêmico de padrões de reclamações e feedbacks, identificamos tendências que possibilitam ajustes proativos, assegurando maior eficiência operacional e melhor experiência ao cliente.

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria, em conjunto com as áreas parceiras, mapeou oportunidades relevantes, direcionando iniciativas para fortalecer a qualidade dos nossos produtos e serviços.



Qualidade no Atendimento

- ❑ **544** Monitorias de Qualidade aplicadas no período;
- ❑ **44** Certificados obrigatórios emitidos;
- ❑ **24** Treinamentos de Produtos e Serviços.



Produtos e Serviços

- ❑ **29** Iniciativas - Concluídos
- ❑ **25** Recomendações em análise
- ❑ **21** Iniciativas - Em andamento



Fluxos Operacionais

- ❑ Automação do nosso sistema de CRM, tornando mais ágil e eficiente o registro dos atendimentos nas plataformas dos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.
- ❑ Contamos agora com novas empresas parceiras, referências no mercado, para entregar um atendimento ainda mais qualificado e centrado na experiência e satisfação dos nossos clientes.

PicPay Pessoa física

Fale conosco

Atendimento 24 horas, todos os dias:

- Chat do Aplicativo
- SAC: 0800 025 8000

Whatsapp

Canal oficial para te manter informado sobre temas importantes. Por enquanto, você pode receber mensagens nossas sobre:

- Empréstimos
- Cartão PicPay Card
- Empréstimo entre Pessoas
- Contas em Dia: acompanhamento de boletos pelo CPF, com avisos pelo número oficial (12) 98174-2362
- Convites para pesquisas e testes exclusivos
- É seguro e pensado para facilitar sua experiência. Quer saber mais? Acesse: Me chamaram pra participar de uma pesquisa. É seguro?

PicPay Negócios

Atendimento por telefone

- Telefone: 4003-3163 (Disponível de segunda a domingo, das 9h às 18h).

Chat no Aplicativo

Atendimento online das 07h às 22h de segunda a domingo.

1. Na tela inicial do App, toque no ícone "?" no canto superior direito;
2. Toque em Canais de atendimento;
3. Vá em Fale conosco e inicie seu atendimento.

Chat no Painel Lojista

Atendimento online das 07h às 22h de segunda a domingo.

1. Acesse o Painel Lojista em seu navegador: painel-negocios.picpay.com.
2. Clique no ponto de interrogação "?" no canto superior direito.
3. Vá em Fale conosco e entre em contato.

Demais canais de contato

Central de Ajuda

Consulte nossa Central de Ajuda para tirar as suas dúvidas:

- <https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br>

Ouvidoria

Atendimento em dias úteis das 9h às 18h

- Telefone: 0800 025 2000 ou
- Formulário: <https://picpay.com/ouvidoria/>

Atendimento em Libras: Se você possui deficiência auditiva ou é surdo, solicite atendimento em Libras pelo nosso formulário. Entraremos em contato por vídeo com intérpretes especializados.



Considerações finais



Ao longo deste semestre, a Ouvidoria do PicPay intensificou sua atuação no **Fórum de Qualidade**, participando mensalmente com foco na apresentação das principais oportunidades identificadas a partir dos motivos recorrentes de contato nos canais internos e externos. Como resultado dessas agendas, foram desdobrados 75 planos de ação: *38,67% já concluídos, 28% em andamento e 33,33% em fase de análise de viabilidade.*

Reforçando nosso compromisso com a excelência no relacionamento com o cliente, reestruturamos o atendimento da Ouvidoria e firmamos parceria com um novo player do mercado para operar os atendimentos recebidos via telefone. Essa mudança marca o início de um novo ciclo, com uma proposta de atendimento mais estratégica, ágil e inteligente, sustentada por uma infraestrutura sistêmica moderna e eficiente. Já observamos avanços significativos nos principais indicadores e, no segundo semestre de 2025, seguiremos com um novo desafio: tornar nossos atendimentos ainda mais especializados, oferecendo soluções mais assertivas e alinhadas aos negócios que impulsionam o **ecossistema PicPay**.

Nos últimos seis meses, mantivemos o foco nas agendas de relacionamento com os **Procons Estaduais e Municipais**, por meio da participação ativa em reuniões setoriais e em parceria com associações do setor financeiro. Esses encontros possibilitaram o mapeamento de oportunidades de melhoria, o alinhamento de boas práticas e a definição de ações institucionais voltadas à promoção da transparência e da melhor experiência para o cliente.

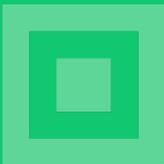
No segundo semestre de 2025, daremos continuidade a esse trabalho, com a apresentação dos avanços relacionados aos nossos produtos e serviços e a construção de um canal direto entre cliente, Procon e PicPay, fortalecendo um atendimento mais ágil e resolutivo, com foco na redução de registros via CIP e na desjudicialização dos conflitos.

Conectada à jornada de inovação do PicPay, a Ouvidoria também vai embarcar no uso da Inteligência Artificial como aliada estratégica. O objetivo é potencializar nossos estudos com mais agilidade e assertividade, identificando novas oportunidades de melhoria contínua e antecipando tendências que impactam a experiência do cliente. Mesmo diante de temas externos ao nosso controle direto, a IA nos permitirá atuar de forma preventiva, oferecendo informações seguras, claras e acessíveis por meio dos nossos canais oficiais. Queremos garantir que cada cliente encontre, com facilidade, respostas confiáveis sobre sua conta, histórico financeiro e as rotinas regulatórias que seguimos com responsabilidade e transparência.

Temos grandes desafios pela frente e iniciativas fundamentais para consolidar, cada vez mais, a atuação estratégica da Ouvidoria. Estamos certos de que os caminhos traçados e os investimentos realizados serão essenciais para seguirmos cumprindo nosso papel: **representar o cliente dentro da instituição, mediar conflitos com equidade, transparência e imparcialidade, sempre com foco na experiência do usuário e no crescimento sustentável do nosso negócio.**

Atenciosamente,

Ouvidoria do PicPay

The logo consists of a square with a smaller square inside it, creating a nested effect. The text 'PicPay' is written in a bold, sans-serif font, with the 'i' and 'y' in lowercase. The entire logo and text are rendered in a light green color against a darker green background.

PicPay

Este relatório foi elaborado pela equipe de Ouvidoria do PicPay e representa um trabalho integralmente criado, desenvolvido e distribuído por nós. Permitimos a reprodução deste conteúdo, desde que a fonte original seja devidamente citada.